

Eveliina Levula

PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄN
KÄYTTÖÖNOTON HAASTEITA POHJOIS-SATAKUNNAN
PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄN PALVELUISSA

Liiketalouden koulutusohjelma

2016

PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTON HAASTEITA POHJOIS-SATAKUNNAN PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄN PALVELUISSA

Levula, Eveliina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Marraskuu 2016
Ohjaaja: Silventoinen, Marjatta
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 6

Asiasanat: palveluseteli, palvelusetelijärjestelmä, sosiaali- ja terveyspalvelut, kunta

Tutkimuksessa tarkastellaan palvelusetelijärjestelmän käyttöönottoa Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän palveluissa. Työn painopiste on yrittäjän näkökulma, ja tutkimuksessa pyritään vastaamaan siihen, millaisia haasteita yksityiset yrittäjät kokevat tulevassa palvelusetelijärjestelmän käyttöönotossa. Tutkimuksessa myös haetaan ratkaisua siihen, miten näistä haasteista selvittää.

Tutkimus on laadullinen tutkimus, ja tutkimusaineisto on kerätty suorittamalla teemahaastatteluja sekä kuntaorganisaatiossa, että yksityisten yrittäjien kohdalla. Tutkimuksen kannalta oleellista oli selvittää ensin kunnan asiantuntijoiden mielipiteet ja kokemukset tulevasta muutoksesta, ja näiden haastattelujen tulosten pohjalta rajata varsinainen tutkimusongelma sekä etsiä siihen vastauksia. Yrittäjien haastattelujen tuloksista on nostettu esiin yleistysten ja teemoittelun avulla kohtia, jotka yrittäjät kokevat haasteina ja mahdollisina ongelmakohtina tulevassa palvelusetelijärjestelmän käyttöönotossa.

Palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton haasteena nähtiin itse järjestelmän toiminta ja sen vaatimat toimenpiteet. Huolta herätti etenkin ensimmäisen vaiheen kirjautumisprosessi, ja tarvittavien tietojen ja liitteiden lisääminen järjestelmään. Haasteena koettiin myös palvelun hinnoittelu, niin että hinta on kilpailukykyinen muihin yrittäjiin nähden, riittävän houkutteleva ja mahdollinen asiakkaalle, mutta kuitenkin riittävän tuottava yrittäjälle.

Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa on toistaiseksi ollut vähäistä, vaikka tutkimustulosten valossa se tuo etuja prosessin kaikille osapuolille. Yrittäjän kannalta etuna on mahdollisuus päästä mukaan kunnallisten palveluiden tuottamiseen yrityksen koosta riippumatta. Aikaisemmin kilpailutusprosessin vaatima volyyymi on tehnyt sen monelle pienyrittäjälle mahdottomaksi. Tämä tukee yrittäjyyden syntyä kunnan alueelle sekä lisää työllisyyttä. Kunnan kohdalla etuna on mahdollisuus tuottaa palveluita uudella tavalla ja vastata kasvavaan kysyntään kohtuullisin kustannuksin. Asiakkaan kannalta etuna on prosessien muuttuminen läpinäkyvimmiksi, sekä valinnanvapauden lisääntyminen.

CHALLENGES OF THE INTRODUCTION OF THE SERVICE VOUCHER AND PURCHASED SERVICE SYSTEM IN THE SERVICES PROVIDED BY THE SOCIAL AND HEALTH CARE FEDERATION OF MUNICIPALITIES IN THE NORTHERN SATAKUNTA

Levula, Eveliina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

December 2016

Supervisor: Silventoinen, Marjatta

Number of pages: 41

Appendices: 6

Keywords: service voucher, service voucher system, social and health services, municipality

The purpose of this thesis is to examine the introduction of the service voucher system in the services provided by the Social and Health Care Federation of Municipalities in northern Satakunta (PoSa). The focus of the thesis is on the viewpoint of the entrepreneur and the thesis aims to describe the challenges private entrepreneurs face in the upcoming introduction of the service voucher system. The purpose of this thesis is also to discover solutions for overcoming these challenges.

The thesis is qualitative and the research material was collected by performing semi-structured interviews both among the municipal organization and private entrepreneurs. Essential for the thesis was to initially learn the opinions and experiences of municipal experts on the upcoming change, and use the results of these interviews to define the actual research question and look for answers. The results of the interviews conducted on the entrepreneurs were analysed using generalization and theme identification to highlight the points, which the entrepreneurs see as challenging or as possible problems in the upcoming introduction of the service voucher system.

In the introduction of the service voucher system the functioning of the system itself and required procedures were seen as a challenge. Especially the sign-up process of the first phase and uploading required data and appendices into the system caused concern. Also the pricing of services was seen as a challenge, since the price needs to be competitive in comparison to other entrepreneurs, compelling enough and achievable for the customer, yet productive enough for the entrepreneur.

For the time being, the introduction of the service voucher has been scant in municipalities, although based on the results of the research, it benefits all parties involved. For the entrepreneur, the benefit is the possibility to participate in offering municipal services, regardless of the size of the company. Earlier the volume required by competitive tendering made it impossible for many small entrepreneurs. This supports the establishment of new entrepreneurship and increases employment. For the municipality, the benefits are the possibility of producing services in a new way and to respond to growing demand with reasonable costs. For the client, the benefits are more transparent processes and increased selection of options.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖN TAUSTA.....	7
2.1	Tutkimusongelma.....	7
2.2	Taustatilanne	8
2.3	Tutkimusmenetelmät	9
2.3.1	Teoria	9
2.3.2	Teemahaastattelut.....	10
3	PALVELUSETELILAKI	11
4	KUNTA JULKISTEN PALVELUIDEN TARJOAJANA.....	13
4.1	Kunta ja sidosryhmät palvelun tuottajina	13
4.2	Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä	15
4.3	Palvelusetelillä järjestettävät palvelut Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymässä.....	15
4.4	Sopimussuhteiden rakenne osapuolten välillä	17
5	PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄT	18
5.1	Palvelusetelijärjestelmiä	18
5.2	Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP	18
5.3	Käyttöönoton perehdytys kunnan työntekijöille	21
6	PALVELUNTUOTTAJA.....	21
6.1	Kartoitus alueen mahdollisista palveluntuottajista	21
6.2	Käyttöönottoprosessi palveluntuottajan näkökulmasta.....	22
6.3	Järjestelmän mahdollisuudet, haasteet, edellytykset ja ongelmat palveluseteliyrittäjän näkökannalta	23
6.4	Palvelun tuottajan velvoitteet (PoSan sääntökirja)	25
6.5	Palvelusetelituottajien rekisteri.....	29
6.6	Koulutuspäivät	29
7	TEEMAT JA TUTKIMUSTULOKSET	30
8	ONGELMAT JA NIIDEN VÄLTÄMINEN.....	32
9	KOKEMUKSIA PALVELUSETELIJÄRJESTELMISTÄ MUUALLA.....	34
10	YHTEENVETO	36
11	MAHDOLLISET JATKOTUTKIMUKSET	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Palveluseteli on kunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaalle myöntämä sitoumus, jolla kunta korvaa asiakkaalle palvelun käytöstä aiheutuneet kustannukset sovittuun määrään saakka. Se on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia palveluita. Palveluseteliprosessissa keskeisessä roolissa ovat kunta, asiakas ja palveluntuottaja. (Kunnat www-sivut 2016.)

Palveluseteli on toimintamalli, joka jakaa mielipiteet voimakkaasti kahtia. Asiakkaan valinnanvapauden kasvaminen saa ajatuksena kannatusta. Eriävät mielipiteet liittyvätkin erityisesti siihen, mitä asiakkaan valinnanvapauden kasvamisella tavoitellaan, miten se parhaiten toteutetaan ja mihin erilaisia vaihtoehtoja seuraamalla päädytään. Väestön ikääntyessä ja palvelutarpeiden kasvaessa, mutta käytössä olevien resurssien pysyessä niukkoina, joudutaan miettimään keinoja tilanteen ratkaisuun. Palveluseteli nähdään yhtenä ratkaisumallina.

Palveluseteliprojekteihin liittyy usein Sitra. Se on eduskunnan alainen julkisoikeudellinen rahasto, jonka hallintoa hoitavat hallintoneuvosto, hallitus ja yli-asiames. Sitra perustettiin Suomen Pankin yhteyteen vuonna 1967 Suomen itsenäisyyden 50-vuotisjuhlan kunniaksi. Rahaston tehtäväksi annettiin Suomen vakaan ja tasapainoisen kehityksen, talouden kasvun sekä Suomen kansainvälisen kilpailukyvyn ja yhteistyön edistäminen. Sitran tehtävät on määritelty laissa, ja se siirtyi eduskunnan alaiseksi itsenäiseksi rahastoksi vuonna 1991. (Sitra www-sivut 2016.)

Vuonna 2012 päättynyt palvelusetelihanke oli yksi Sitran hankkeista. Sen avulla tuettiin palvelusetelin koekäyttöä kunnissa, laadittiin ja luotiin toimivia käytäntöjä sekä kehitettiin yleistettäviä malleja palvelusetelin toteuttamistapaan. Hankkeeseen sisältyivät vanhuspalveluiden, vammaispalveluiden, päivähoiton, suun terveyden, perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon

tarjoamat palvelut. (Sitra www-sivut 2016.) Tässäkin työssä apuvälineenä on käytetty Sitran julkaisemia materiaaleja ja tutkimustuloksia.

Yrittäjyyden tukeminen Sosiaali- ja terveysalalla on palvelusetelin tärkeä tehtävä. (Posintra www-sivut 2016.) Kunta ei enää automaattisesti tuota palveluita, joita sen vaaditaan asukkailleen tarjoavan, vaan nyt luodaan avoin kilpailukenttä yrityksille koskien näitä palveluita. Tämä sektori on aiemmin ollut yritysten kilpailulta hyvin suljettu. Asiakkaan päätettäväksi jää pitäytyykö hän aiemmassa toimintamallissa ja valitsee kunnan tuottaman palvelun, vai valitseeko hän yksityisen yrityksen tuottaman palvelun palveluseteliä käyttämällä. Kilpailussa pärjätäkseen yrityksen on tarkistettava kustannusrakennettaan. Sama koskee kuntaa, sillä kilpailun syntyminen markkinoille, joissa sitä ei aikaisemmin ole ollut, edellyttää resurssien entistä tarkempaa käyttöä.

2 TYÖN TAUSTA

2.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelman avulla oli tarkoitus selvittää millaisia haasteita yksityinen yritys, palveluntuottaja, kokee tulevassa palvelusetelijärjestelmän käyttöönotossa? Miten näistä haasteista selvitään, millaisia tukitoimia yrittäjä kaipaa kunnalta ottaakseen palvelusetelin käyttöönsä? Palveluseteli on ollut käytävissä jo useamman vuoden ajan, mutta jostain syystä sen käyttö ei ole yleistynyt. Liittyykö palvelusetelin käyttöönottoon joko kunnan tai yrittäjän puolelta niin suuria haasteita, ettei sitä ole haluttu ottaa laajemmin käyttöön? Oma yrittäjätaustani auttaa näkemään asian yksityisen palveluntuottajan näkökannalta. Miten aikapulan kanssa kamppaileva pienyrittäjä saadaan kiinnostumaan lisätöitä vaativasta järjestelmästä?

2.2 Taustatilanne

Sosiaali- ja terveystalveluiden sektorilla on käynnissä hanke, jonka tavoitteena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia. (Kuntaliitto www-sivut 2012.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli on väline kunnan vastuulle kuuluvien julkisten palveluiden järjestämiseen. Kunnan vastuulle kuuluvat sosiaalipalvelut on määritelty sosiaalihuoltolaissa. Hankkeen toteutumisen myötä palveluiden järjestäjäksi tulee alueellinen sosiaali- ja terveydenhuoltoalue, eli sote – alue, joka vastaa myös palveluiden rahoituksesta. Palveluseteli on osa kansainvälistä nykytilannetta, johon kuuluu vapaita markkinoita hyödyntävät julkisen sektorin uudistukset. Kyse on eräänlaisesta hallitusta yhtiöittämisestä, joka pohjautuu Euroopan unionin valtioneuvoston säädäntöön, ja sen tulkintaan asiakkaan ja potilaan valinnanvapauden lisäämisestä. Tämän uudistuksen tarkoitus on lisätä prosessien läpinäkyvyyttä ja luoda yhdenmukaiset mahdollisuudet toimintaan kuntasektorin ja yksityisen palveluntuottajan välillä. (Alueuudistus www-sivut 2016.)

Suomessa palveluseteliin oikeutetut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat valitsevat itselleen sopivamman tavan, joko julkisen sektorin tuottaman tai yksityisen palveluntuottajan tarjoaman palvelun. Valintaa rajoittaa kunnan asiakkaalle myöntämän palvelupäätöksen sisältö. Seteli on voitu esimerkiksi rajata määrällisesti tai ajallisesti käytettäväksi tiettyinä ajankohtina. Palveluseteli voi olla tasasuuruinen, eli samankokoinen kaikille asiakkaille tulotasosta riippumatta. Tai se voi olla tulosidonnainen, jolloin myönnetyn palvelusetelin suuruus on asiakkaan tuloista riippuvainen. Mahdollista on myös velvoittaa asiakas maksamaan omavastuuosuus palvelun kokonaishinnasta.

PoSa on Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä, joka tuottaa jäsenkuntiensa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään ollaan siirtymässä PoSan alueella kuluvan vuoden aikana. Tämä muuttaa paljon totuttuja käytäntöjä, ja uuden opettelun edessä ovat sekä kunta, asiakas että palvelun tuottaja. Kun järjestelmä otetaan käyttöön, mah-

dollisuus toimia entiseen tapaan päättyy. Kaikkien palvelua tuottavien yritysten on tarjottava palvelunsa järjestelmän kautta. Oma roolini palveluntuottajien ja asiakkaiden tukena oli innostajana opinnäytetyön aihetta valitessani.

Opinnäytetyön teoreettisessa pohjassa on määritelty, mikä käytännössä on palveluseteli ja minkälainen on suomalainen palvelusetelijärjestelmä. Tämän jälkeen on selvitetty palvelusetelin käytön edellytyksiä ja palvelusetelijärjestelmän hyöty- ja haittanäkökulmia sekä kokemuksia palvelusetelin käyttöönotosta muualla maailmassa. Työ on tehty Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymälle eli PoSalle.

Palveluseteli perustuu siitä säädettyyn lakiin; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569). Lisäksi palveluseteliin liittyy useita muita lakeja ja säädöksiä.

2.3 Tutkimusmenetelmät

2.3.1 Teoria

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus sopii erityisen hyvin tutkimuksiin, joissa pyritään kuvaamaan, ymmärtämään, selittämään ja/tai tulkitsemaan sosiaalisen todellisuutemme ilmiöitä, sekä niihin liittyviä käytäntöjä ja merkityksiä. (Henttonen E, Usein kysyttyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta, 2008.)

Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään tutkittavan ilmiön laajempaan ymmärtämiseen, ja käytännössä tämä parhaiten toteutuu henkilöhaastatteluilla, joissa henkilöiden omille ajatuksille, mielipiteille ja kokemuksille annetaan arvoa. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2016.) Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymää koskeva materiaali kerättiin teemahaastatteluilla kunnan palveluista vastaavia henkilöitä haastatellen sekä aihetta käsittelevässä työryhmässä mukana ollen. Laadullisen tutkimusmenetelmän kannalta oleellista on

haastattelijan pysyminen neutraalina, niin ettei anna omien mielipiteidensä ja ajatustensa johtaa haastattelun kulkua. Omalla kohdallani tämä oli helppo toteuttaa, koska minulla ei ollut aiheesta mitään ennakkotietoa. Kuulin PSOP-järjestelmästä ensimmäisen kerran kun projekti Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymässä alkoi keväällä 2016. Informaation keruu alkoi siis tyhjästä, mutta koska palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto ja siihen liittyvä koulutustyö on osa työnkuvaani, se oli intensiivistä, ja innostavaa. Tutkimusmenetelmän valintaa puoltaa myös se että palveluseteli nykymuodossaan on melko uusi aihe, eikä tutkimustuloksia ole vielä laajemmin käytettävissä. Aiheesta ei myöskään ole teorioita, joiden perusteella aihetta voisi analysoida

Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu on informaatorikas, mutta haasteena on aihealueen rajoissa pysyminen, niin ettei keskustelu lähde rönsyilemään liian kauas tarkoituksenmukaisista aiheista. Kysymysten määrä on pidettävä rajallisena, yhden tutkimuksen puitteissa ei ole mahdollista vastata riittävän kattavasti moneen kysymykseen. (Henttonen E, Usein kysyttyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta, 2008.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa koen, että aineistonkeruu oli määrällisesti riittävä suhteutettuna tutkimuksen aihealueeseen ja haastatteluotanta oli riittävän laaja alueen palveluita tuottavien yritysten määrään nähden. Haastattelutilanne oli mahdollisimman samanlainen jokaisen haastateltavan kohdalla, sekä ympäristön että haastattelun keston suhteen.

2.3.2 Teemahaastattelut

Haastattelut olivat teemahaastatteluja, eli puolistrukturoituja haastatteluita. Haastatteluja kohdistettiin projektissa mukana oleviin sekä kunnan, että yksityisten palveluntuottajien tahoille. Kunnan työntekijöiden haastatteluilla luotiin pohja aiheen rajaukselle opinnäytetyössä, ja varsinainen tutkimusongelmaan liittyvä aineistonkeruu suoritettiin palveluntuottajien haastatteluilla. Haastatteluiden teemat oli ennakolta päätetty, ja niiden tueksi oli laadittu muutaman kysymyksen kysymyslomake. Kysymysten perustana oli kunnan työntekijöiden lomakkeen pohjalla aiheesta oleva ennakkotieto, sekä tulevan projektin

laajuuden kartoittaminen. Yksityisten yrittäjien kohdalla kysymykset muokattiin tutkimusongelman valossa, jotta niiden avulla saataisiin mahdollisimman kattava informaatio. Aineiston analyysin toteutin sisällönanalyysin keinoin, etsien aineistosta mahdollisia yhtäläisyyksiä. Yleistyksen ja aihealueittaisen ryhmittelyn avulla pyrin kartoittamaan haasteita, joita liittyy palvelusetelin hyödyntämiseen, sekä sen käyttöönottoprosessiin yrittäjän kannalta. Tavoite oli pyrkiä selvittämään konkreettiset ongelmakohdat joita PoSan alueella projektiin liittyy.

3 PALVELUSETELILAKI

Palveluseteli sosiaalipalveluissa otettiin ensimmäistä kertaa käyttöön Suomessa 1990-luvun lopulla. Palvelusetelien käyttö on lisääntynyt vähitellen 2000 - luvun alkupuolella, etenkin vuoden 2004 jälkeen, jolloin palveluseteli sisällytettiin lainsäädäntöön. Nykyisellään Suomessa palveluseteli on käytössä 97 kunnassa ja 26 yhteistoiminta-alueella ja erilaisia palvelusetelituotteita on käytössä lähes 500. Sosiaalipalveluiden seteleistä suurin osa käytetään omaishoitajan lomituksissa, kotihoidon tukipalveluissa, tehostetussa palveluasumisessa ja kotipalvelussa. (Kunnat [www-sivut 2016](#).) Palveluseteli tuli käyttöön Suomessa lakiperusteisena vuonna 2009. Sitä ennen oli muutamia kokeiluja, joissa palveluseteli oli käytössä vammaisten kuljetuspalveluissa, asumispalveluissa, omaishoidon tuessa, vammaisten- ja sotaveteraanien palveluissa sekä kotipalvelussa. (Sitra [www-sivut 2016](#).) Palvelusetelin käyttöönottoa on edeltänyt useat sosiaali- ja terveysministeriön teettämät tutkimukset palvelusetelikokemuksista sekä kansainvälisesti että kunnittain, sekä lakimuutos, joka on mahdollistanut setelin käyttöönoton. Käyttö on laajentunut hitaasti johtuen esimerkiksi epäluuloisuudesta uutta toimintamallia kohtaan, kattavan järjestelmän puutteesta sekä asian muuttumisesta poliittiseksi pelinappulaksi.

Hallituksen mukaan pääsääntö kaikissa perustason sosiaali- ja terveys - palveluissa on valinnanvapaus, mutta erikoistason sosiaali- ja terveyspalveluissa sitä sovelletaan ainoastaan soveltuvien osien. (Yrittäjät www-sivut 2016.)

Perustason palveluihin lukeutuvat kunnan tai yhteistoiminta-alueen järjestämisvastuulle kuuluvat sosiaali- ja terveyspalvelut. Käytännössä siihen siis lukeutuvat sosiaalitoimen sekä terveyskeskuksen tarjoamat palvelut. Erityistason palveluilla taas tarkoitetaan sairaanhoitopiirien tarjoamia erikoissairaanhoidon palveluita. Siihen kuuluvat tietyt sosiaalihuollon palvelut (mm. päihdehuolto) sekä kehitysvammahuollon tietyt palvelut.

Palveluseteli ei sovellu sellaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämiseen, joissa asiakkaan ei ole mahdollista valita itse palvelua tai palvelujen tuottajaa. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi välittömän hoidon tarpeessa olevan potilaan kiireellinen hoito tai tahdosta riippumaton hoito.

Valtioneuvoston aikaisempi kokoonpano linjasi edistävänsä palvelusetelien käyttöä hallituskaudellaan uuden lainsäädännön pohjalta. (Valtioneuvoston kanslian www-sivut 2009.) Asiakaslähtöisyyden edistäminen julkisissa palveluissa on myös yksi Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista. Hankkeen ajatuksena on hyödyntää yksityisen- ja kuntasektorin yhteistyötä, tavoitteena ihmisten omien valintojen mahdollistaminen. Hallitusohjelmaan on kirjattu palvelusetelijärjestelmän laajentamiseen tähtäävä kokeilu. (Valtioneuvoston kanslian www-sivut 2009.)

Palveluseteliä koskevat säännökset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009, palvelusetelilaki).

Palvelusetelilain kuntaa koskeva sisältö koskee myös kuntayhtymää. (Kunnat www-sivut 2016.)

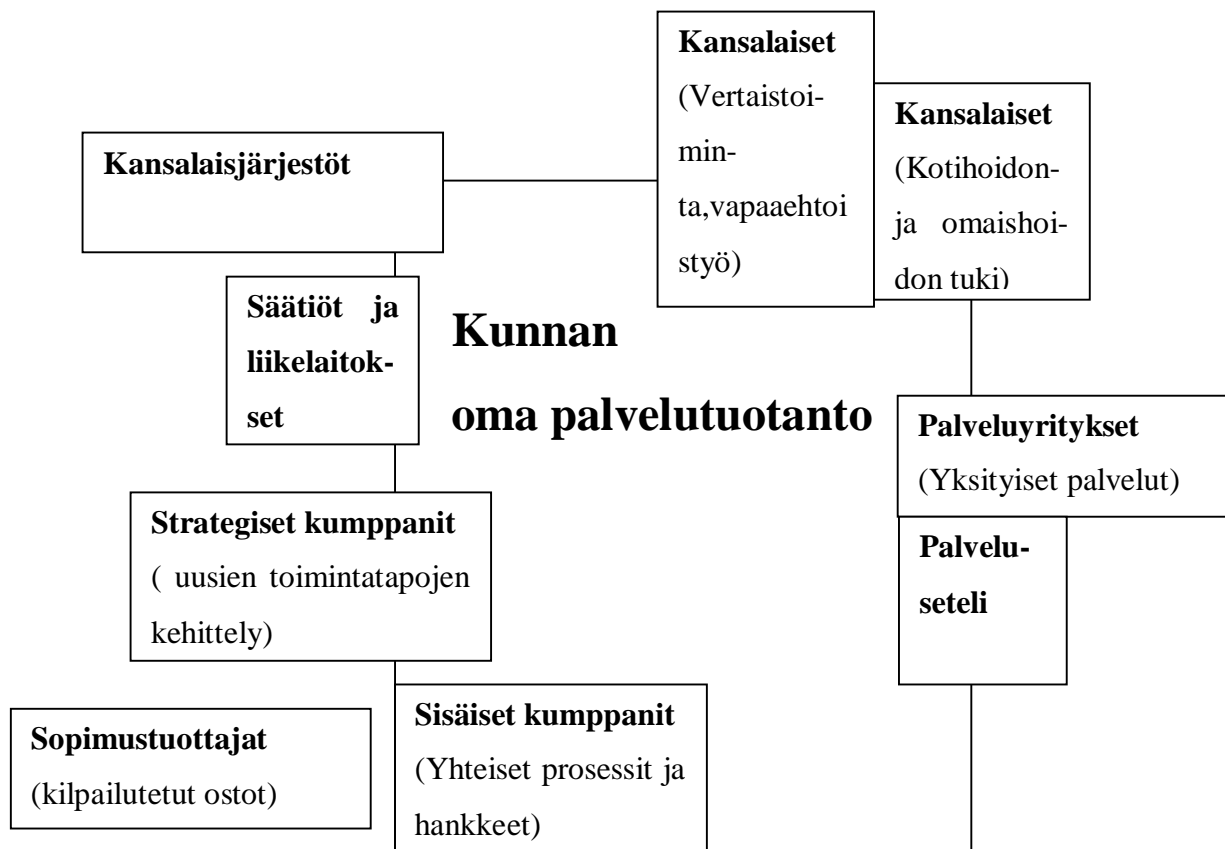
4 KUNTA JULKISTEN PALVELUIDEN TARJOAJANA

4.1 Kunta ja sidosryhmät palvelun tuottajina

Kunnan tehtävänä on tuottaa asiakkailleen mahdollisimman paljon hyvinvointia, niin että sen jakautuma, laatu ja saatavuus ovat tasapuolisia kaikille kunnan asukkaille. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli on yksi tapa tuottaa julkisia palveluja. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjä - eli sote-alue - vastaa palveluiden järjestämisestä ja sen rahoituksesta. Palvelusetelijärjestelmän kautta julkinen taho ostaa palveluja tietyille asiakasryhmälle. Palveluita voivat tuottaa useat erilaiset järjestäjän hyväksymät tuottajat, yritykset, järjestäjät ja julkisen sektorin palveluntuottajat. Asiakkaat voivat valita näistä itselleen sopivimman palveluntuottajan, mutta valintaa voi rajoittaa kunnan myöntämän palvelupäätöksen sisältö. Jos kunta on järjestänyt palvelun itse tai hankkinut sen muulta taholta, asiakkaan ei yleensä ole mahdollista valita palvelujen tuottajaa. Asiakkaalle seteli on maksuväline, jolla hän ostaa palvelun itselleen sopivimmaksi katsomaltaan palveluntuottajalta. Kun palvelu on suoritettu, julkinen sektori hyvittää setelin arvon tuottajalle tavallisena tulona tilityskirjausten perusteella. (Kuusinen-James K. 2012.)

Palvelusetelin käyttöönotto on vapaaehtoista niin kunnalle kuin palvelunsaa-jallekin, asiakkaalla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta palveluseteliä ja tällöin kunnan on järjestettävä palvelu muulla tavoin. Myöntäessään palvelusetelin sitoutuu kunta tai kuntayhtymä maksamaan palvelusetelin käyttäjän hankkimat palvelut palvelusetelin ennalta määritellyyn arvoon saakka. (STM www-sivut 2012.)

Oheisesta kaaviosta on nähtävissä kunnan omien palveluiden sekä muiden ryhmien tuottamien palveluiden muodostama kokonaisuus. Mallikuva on opinnäytetyön tekijän laatima.



Kuva 1. Kunnan palveluiden tuotantorakenne

Aina julkisen ja yksityisen palvelun ero ei ole selvä, julkisen palvelun tuottamiseen voivat osallistua myös yksityiset yritykset. Kunta voi hankkia palveluita ostopalveluna tai käyttää palvelusetelimallia, palveluita voivat tuottaa tämän lisäksi yhdistykset ja järjestöt. Kunnan on kilpailutettava kaikki tietyn euron määrän ylittävät palveluhankinnat, joita se ei itse tuota. Vuosittain suureneva osuus sosiaali- ja terveysalan palveluista ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Vuodesta 1995 tähän päivään saakka määrä on nelinkertaistunut. (Yrittäjät www-sivut 2015.)

Kaiken kaikkiaan yksityinen sektori tuottaa peräti kolmanneksen sosiaalipalveluista. (Sosiaaliala www-sivut 2016.)

Asumispalvelut (ympäri vuorokautiset, sekä ei- ympärivuorokautiset) on suurin yksittäinen ryhmä, joka tuotetaan yksityisten palveluntuottajien voimalla. Näiden lisäksi järjestetty päivätoiminta tapahtuu suureksi osin palveluntuottajien avulla. (Sosiaaliala www-sivut 2016.)

Järjestöt tuottavat suuren osan tärkeistä, pienten erityisryhmien tarpeeseen vastaavista palveluista. Tällaisia ovat esimerkiksi ensi- ja turvakodit. Järjestöjen avulla tuotettuja palveluita on suunnattu vanhuksille, lapsille, nuorille ja kehitysvammaisille. (Soste www-sivut 2016.)

4.2 Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä

PoSa on lyhenne sanoista Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä. Se on Honkajoen, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian ja Pomarkun muodostama yhteis palvelualue, joka on vuodesta 2009 alkaen tuottanut jäsenkunnilleen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, erikseen sovittavien tilausso- pimusten ja PoSan liiketoimintasuunnitelman mukaan. Tuotettaviin palvelui- hin kuuluvat lisäksi ympäristöpalvelut. Oma työpisteeni on PoSan aikuissosi- aalityössä, ja yksi osa työnkuvaani on palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto PoSan palveluissa.

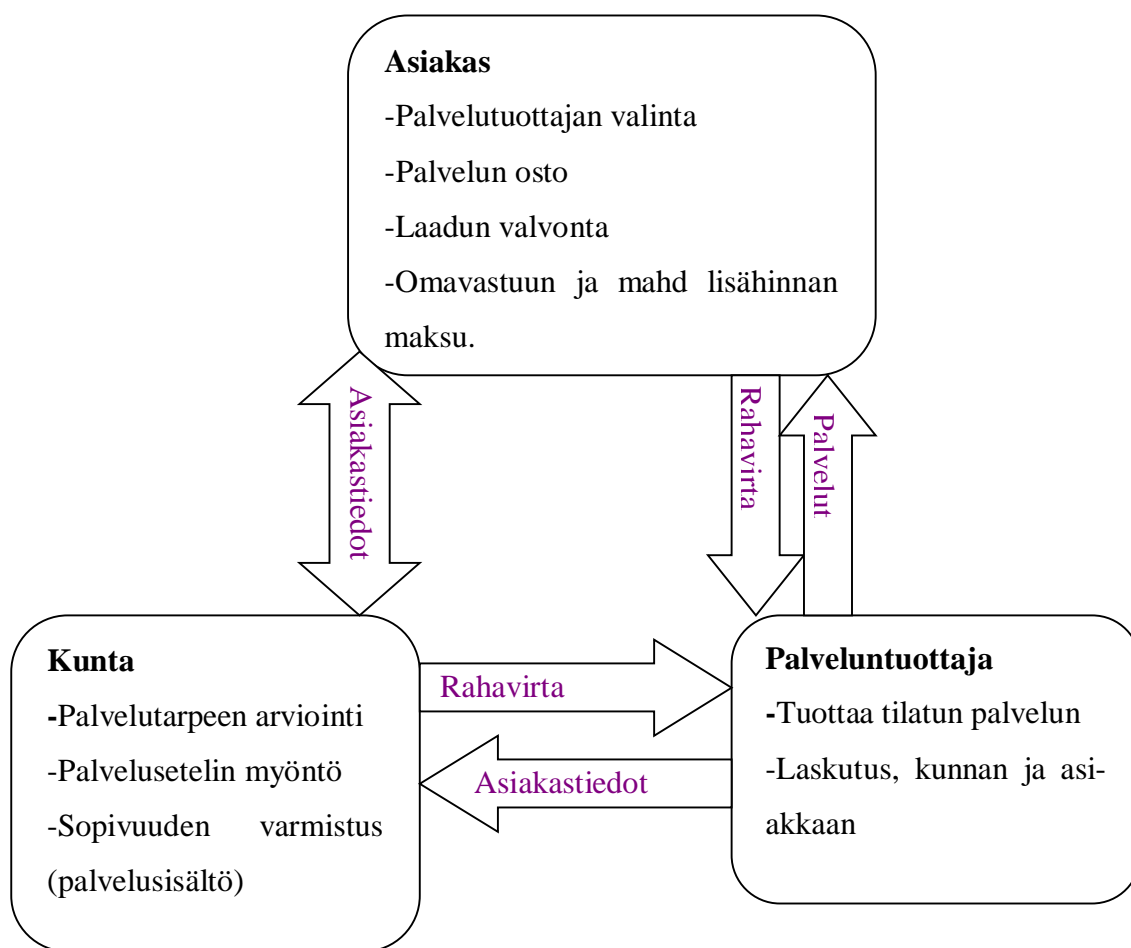
4.3 Palvelusetelillä järjestettävät palvelut Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayh- tymässä

Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän alueella ensimmäiseksi pal- velusetelin piiriin siirtyy omaishoidon vapaapäivät alle 65-vuotiaiden omais- hoidettavien osalta. Tämän palvelun kautta omaishoitajat voivat hankkia hoi- dettavilleen sijaishoitajan valitsemalleen ajankohdalle, palvelusetelin määrit- telemissä rajoissa ajan ja summan suhteen. Ostopalvelu-osuus toteutetaan

lastensuojelun palvelualueella kotiin annettavassa ammatillisessa tuessa lapsiperheille (perhetyö) sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa.

Alustavan aikataulun mukaan palvelusetelin käyttöönotto on suunniteltu tapahtuvaksi Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän alueella kaksiporaisesti. Ensimmäinen vaihe toteutetaan touko-kesäkuussa 2016, ja se pitää sisällään kunnan henkilöstön sekä yrittäjien perehdytyksen. Ensimmäisessä vaiheessa kuntayhtymä siirretään ensin harjoitusympäristöön, ja lopulta tuotantoympäristöön. Harjoitusympäristö on oikeaa vastaava apuväline, jonka kautta voidaan harjoitella kokonaisuuden rakentamista ja näin välttää virheet, joiden purkaminen olisi hankalaa. Tuotantoympäristö on virallinen sivusto, jonka kautta palveluvaraukset ja tilitykset siirtyvät. Toinen vaihe toteutuu syys- lokakuussa 2016, jonka aikana myös yrityksen ja asiakkaat siirtyvät tuotantoympäristöön. Tuotantoympäristö on tarkoitus ottaa käyttöön marraskuussa 2016, ja ensimmäiset yrittäjien kirjausten perusteella tehdyt tilitykset ajetaan ohjelman kautta maksettaviksi yrittäjille joulukuussa 2016. Tuotantoympäristö on käytettävissä osoitteessa parastapalvelua.fi.

4.4 Sopimussuhteiden rakenne osapuolten välillä



Kuva 2. Sopimussuhteiden rakenne osapuolten välillä

Sopimussuhteiden rakennetta voidaan kuvata oheisella kaaviolla. Asiakkaan ja kunnan välillä on tehty palvelupäätös, jolla kunta myöntää asiakkaan hakeumuksen perusteella asiakkaalle palvelusetelin. Päätöstä on edeltänyt palvelutarpeen arviointi, jonka avulla kunta kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

Kunnan ja palveluntuottajan välinen toiminto on **hyväksyminen**, jota on edeltänyt yrityksen hakeutuminen palvelusetelituottajaksi, kunnan asettamien ehtojen mukaan. Kun yritys täyttää asetetut ehdot, kunta hyväksyy yrittäjän palvelusetelituottajaksi. Kunnan ja palveluntuottajan välinen toiminta pitää sisäl-

lään myös laatukriteerit, palvelun pitää pysyä tietyllä tasolla, joten toimintaan kohdistuu myös valvontaa.

Asiakas ja palveluntuottaja solmivat keskenään kirjallisen **sopimuksen**, joka pitää sisällään hoidon ja palvelun, ajankohdan, mahdolliset keskeytykset sekä hinnan. Tätä sopimusta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säädökset.

5 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄT

5.1 Palvelusetelijärjestelmiä

PoSan alueen palvelunjärjestelmäksi valikoitui PSOP, sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä mutta Suomessa on käytössä useita eri palvelusetelijärjestelmiä. Vanhimpia ja tunnetuimpia ovat lounasseteli sekä 2010 käyttöön otettu Smartum- palveluseteli. (Smartum [www-sivut](http://www.smartum.fi) 2016.) Palse.fi on PSOP-järjestelmää vastaava tiedonsiirtoväylä julkisten toimijoiden, asiakkaiden ja yksityisten yritysten välillä.

5.2 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

PSOP on viiden suuren kaupungin (Espoo, Oulu, Kouvola, Turku sekä Tampere) yhdessä kehittämä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä, jonka kautta kunta, asiakas ja palveluntuottaja saavat käyttöönsä käyttöliittymän palveluiden mahdollistamiseksi ja tiedon siirtoa varten. Valvonta- ja informaatiovastuu asiakkaista ja palveluntuottajista säilyy kunnalla. Järjestelmän painopiste on kunnan vastuualue, mutta se mahdollistaa toiminnot (kuten palveluntuottajien etsiminen, ajanvaraukset ja maksu) myös palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Järjestelmän kautta on mahdollista luoda palveluseteleitä ja os-

topalvelutilauksia, käyttää niitä, kirjata suoritettut työkäynnit tilitystä varten ja suorittaa niistä maksu. Järjestelmä huolehtii siitä että asiakkaiden käyttämistä palveluseteleistä tilitetään yrittäjälle maksu, mikäli yrittäjä on kirjannut käynnit järjestelmään ja kirjaukset on hyväksytty kunnan työntekijän toimesta. Puutteellisista palveluista tai kirjauksista voidaan tehdä myöhemmin korjauksia reklamaation perusteella.

(Parastapalvelua www.sivut 2016.)

Palvelusetelihierarkia on palveluseteli - ja ostopalvelujärjestelmään liittyvä ominaisuus, jossa palvelut jaotellaan portaittain neljään eri tasoon. Nämä tasot ovat palveluluokka, palvelualue, palvelu sekä palvelusisältö. Näiden tasojen avulla kuntayhtymä on luotu järjestelmään, ja sen avulla asiakas osaa etsiä parastapalvelua.fi sivustolta oikean palveluntuottajan palvelusetelilleen. PoSan alueen tämänhetkinen palvelusetelihierarkia on kuvattu liitteessä 1, mustalla värillä on painettu ensimmäisessä vaiheessa mukaan tulevat palvelut. Punaisella värillä on merkitty hahmotelma siitä, millaisia palveluita järjestelmään mahdollisesti saattaisi tulla mukaan myöhemmässä vaiheessa.

Palveluseteli- ja ostopalvelu ovat toisistaan eriäviä ominaisuuksiltaan, ja niiden käyttökin poikkeaa toisistaan. Palvelusetelituottajan kannalta merkittävä ero on järjestelmään hakeutumisessa. Palvelusetelituottajaksi voi hakeutua kuka tahansa yrittäjä lähettämällä hakemuksen kuntaan. Ostopalveluiden tuottajaksi aloite tulee kunnalta, joka kutsuu yrittäjän tuottajaksi. Toinen eroavaisuus on valinnanvapaus. Ostopalveluiden kohdalla asiakkaalla ei aina ole mahdollisuutta valita palveluntuottajaa (esimerkiksi lastensuojelun asiakkaat) vaan kunta määrittelee edelleen sopivimman yrittäjän asiakkaan kokonaistilanne huomioiden.

Turku on yksi järjestelmän edelläkävijöistä, ja Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymässä se otetaan käyttöön yhteisessä projektissa Liedon kanssa.

Jotta palvelusetelijärjestelmän käyttö olisi mahdollisimman selkeää, helppoa ja reaaliaikaista, järjestelmään on rakennettu ominaisuuksia joiden kautta se

toimii yhteistyössä muiden tahojen tarjoamiin järjestelmiin ja verkkopalveluihin. Näitä muita järjestelmiä ovat KATSO (eli verohallinnon tarjoama järjestelmä yritysten käyttäjien tunnistautumiseen), Tilaajavastuu.fi, VERO eli Verohallinnon järjestelmä, josta nähdään, ettei yrityksellä ole verovelkaa tai maksusuunnitelmia sekä YTJ eli Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä, josta nähdään yrityksen kuuluminen kauppa- ja ennakkoperintärekisteriin. (Palvelusetelien ja ostopalveluiden edellyttämät tietojärjestelmät, Palvelusetelien käytötapausmalli PSOP-PSKT, 2012.)

Yksi järjestelmän käyttöönoton kriittisistä kohdista on sen koekäyttöryhmään kuuluminen, PoSa on ensimmäinen kuntayhtymä jossa se otetaan käyttöön. Näin ollen mitään tietoja pitkän aikavälin toimivuudesta ei ole saatavilla ja muutosten tekeminen järjestelmään ei välttämättä onnistu nopeasti. Käytännössä tämä tarkoittaa suurta eroa esimerkiksi kustannuspaikkojen määrässä yksittäiseen kuntaan tai kaupunkiin verrattuna. Projektin käyttöönotto vaatii paljon resursseja ajallisesti työntekijöiltä jotka siihen ovat sitoutuneet, kaikki on perustettava alusta alkaen ensin testiympäristöön ja myöhemmässä vaiheessa siirrettävä sieltä tuotantoympäristöön. Porin kaupunki käyttää palse.fi järjestelmää, eli palvelun tuottajan kannalta haastavuutta lisää useamman järjestelmän käytön hallinta, jos yritys sijaitsee paikassa jossa palveluiden tarjoaminen useammalle paikkakunnalle on mahdollista. Toisaalta taas helpotusta tuo palveluiden tarjoaminen eri alueilla saman järjestelmän sisällä. Tiedot tallentuvat automaattisesti ja ovat sieltä käytettävissä vain napin painalluksella.

Palvelusetelijärjestelmässä on kolme eri roolia, joilla kaikilla on toisistaan poikkeavat käyttöjärjestelmät. Sivustolle voi kirjautua joko kuntakäyttäjä, palveluntuottaja tai asiakas. Lisäksi prosessissa on mukana muita toimijoita, joiden olemassaololla on merkitystä. Kuntien Tieran laatima metrokartta selkeyttää prosessin kulkua. Siinä on kuvattu kunkin osapuolen läpikäymät 'pysäkit' matkalla onnistuneeseen lopputulokseen.

Liitet 2 , Metrokartta palveluseteli, Liite 3 Metrokartta ostopalvelu. (Kuntien Tiera www-sivut 2016.)

5.3 Käyttöönoton perehdytys kunnan työntekijöille

PSOP on viiden suuren kaupungin yhdessä kehittämä palveluseteli- ja osto-palvelujärjestelmä, jonka kautta kunta, asiakas ja palveluntuottaja saavat käyttöönsä käyttöliittymän palveluiden mahdollistamiseksi ja tiedon siirtoa varten. PSOP – järjestelmään sisältyvä käyttöönottosopimus sisältää perehdytyksen ja koulutuksen kunnan työntekijöille. Projektiin nimetyt työntekijät ovat alusta alkaen mukana järjestelmän rakentamisessa. Verkkoympäristössä on rakennettuna testijärjestelmä, johon perehdytään ja kirjataan tiedot ennen varsinaisen järjestelmän käyttöönottoa. Projektin työntekijät järjestävät koulutuksen oman muille työntekijöille sekä palveluntuottajille. PoSan taholta nimetään tukihenkilö, joka auttaa sekä palveluntuottajia että muita työntekijöitä tarvittaessa.

6 PALVELUNTUOTTAJA

6.1 Kartoitus alueen mahdollisista palveluntuottajista

Tiedotuksen sekä koulutuksen toteuttamisen vuoksi kunnan piti saada yhteys mahdollisiin palveluntuottajiin. Alueen mahdolliset palveluntuottajat kartoitettiin palveluhakemiston ja aikaisempien sopimusyrittäjien pohjalta. Heidät kutsuttiin järjestelmän koulutustilaisuuteen. Kutsukirje liitteenä 5. Omaishoidon palvelua tuottavien yritysten kohdalla tilanne vaikutti aluksi heikolta, alueella toimii ainoastaan yksi sääntökirjan kriteerit täyttävä yrittäjä. Tällöin varsinaista valinnan mahdollisuutta palvelusetelijärjestelmä ei asiakkaalle tuo, vaan hänen on valittava ainoa mahdollisuus. Palveluseteliprojektin edetessä näkyi tässäkin jo muutos, ja useampia kiinnostuneita yrityksiä on löytynyt. Tulevaisuudessa tilanne on luultavasti vieläkin parempi, kun järjestelmän myötä kilpailu vapautuu myös muiden paikkakuntien yrittäjille, sekä valtakunnallisille yrityksille.

6.2 Käyttöönottoprosessi palveluntuottajan näkökulmasta

Kun yritys hakee palvelusetelipalvelun tuottajaksi, yrityksen Katso- tunnuksilla valtuutettu toimihenkilö täyttää sähköisen hakemuksen. Jotta hakemus voidaan hyväksyä, on oleellista että yritys ilmoittaa kaikki tarvittavat, kunnan edellyttämät tiedot. Kaavio prosessista liitteenä 4. Hakemus saapuu kuntaan, jossa sen vastaanottaa palvelun valmistelija tai pääkäyttäjä. PoSan kohdalla prosessissa ei ole erillistä valmistelijaa, vaan hakemuksen vastaanottaa pääkäyttäjä. Mikäli yritys täyttää sääntökirjan kriteerit, se hyväksytään palveluntuottajaksi. Järjestelmä tarkistaa annettujen tietojen paikkaansa pitävyyttä siihen liitettyjen muiden, aiemmin mainittujen, järjestelmien kautta. Hyväksynnän jälkeen yritys lisää palveluntuottajien rekisteriin ja sen palveluihin on mahdollista tehdä palveluvaraus. Saman yrittäjän kaikkien eri toimipaikkojen on täytettävä hakemus. (Parastapalvelua [www-sivut](#) 2016.)

Palveluntuottajan näkökannalta prosessi kokonaisuudessaan etenee seuraavien pisteiden kautta.

- Palveluntuottaja tunnistautuu pääkäyttäjäksi
- Hakeutuu palveluntuottajaksi
- Täyttää tarvittavat tiedot palveluun
- Lähettää hakemuksen
- Viranhaltijan päätös : hyväksyntä palveluntuottajaksi
- Palveluntuottaja ylläpitää omat tietonsa
- Sopii palvelusta asiakkaan kanssa
- Toimittaa palvelun
- Kirjaa annetun palvelun

- Vastaa palautteeseen ja kehittää toimintaansa
- Näkee tilitettäväksi menevät
- Saa aineiston
- Saa maksun
- (Mahdollinen hyvitys)

6.3 Järjestelmän mahdollisuudet, haasteet, edellytykset ja ongelmat palveluseteliyrittäjän näkökannalta

Tähänastisten kokemusten perusteella palvelusetelin käyttöönoton tärkeimmät vaikutukset näyttäisivät olevan kysynnän kasvu ja sen myötä työllisyyden kasvaminen sekä kunnan kanssa tehtävän yhteistyön lisääntyminen. Lisäksi palvelun käyttöönotto avaa uusia verkostoja, joita käyttämällä voi löytyä uusia mahdollisuuksia yritysten väliseen yhteistyöhön. (Yrittäjät www-sivut 2016.)

Sitran palvelusetelihankkeessa tehtyjen alustavien arvioiden mukaan palveluseteli tuo merkittäviä etuja pienille palvelun tuottajille, koska asiakas itse tekee valinnan palvelun tuottajasta. (Sitra www-sivut 2016.) Paikallisilla palveluntuottajilla on yleensä parempi asiakastuntemus, ja siksi paikallinen tuottaja usein pystyy tarjoamaan juuri sellaista palvelua mitä asiakkaat haluavat. Lisäksi julkinen hankintamenettely on ollut erityisen raskas pienyrittäjälle.

Ongelmia voi aiheuttaa liian vähäinen koulutetun työvoiman saatavuus, ja etenkin haja-asutusalueilla liian pieni kysyntä. Kunnan taholta olisikin tärkeää avata riittävästi palveluita palvelusetelillä tuotettavaksi, jotta yrittäjien olisi kannattava niitä tuottaa. (STM www-sivut 2016.)

Yrityksille 'papereiden pyörittely' on myös usein aikaa vievä osuus, joka monesti jää yrittäjän iltapuhteen varsinaisen työpäivän jälkeen. Tämän osalta PSOP helpottaa palveluntuottajan työtaakkaa selvästi. Järjestelmä myös hel-

pottaa tietojen ylläpitoa, seuranta, arkistointia ja varastointia sekä vähentää ylipäättään manuaalisen työn osuutta. Kun aikaisemmin paperilla käsitellyt prosessit viedään sähköiseen järjestelmään, saavutetaan säästöjä. Sähköisten järjestelmien kautta myös riski tavallisen postin välityksellä katoavien, tai väärin osoitteisiin päätyvien postien suhteen pienenee, ja sähköisessä muodossa olevat asiakirjat ovat helposti kaikkien niitä tarvitsevien ulottuvilla. Lisäksi palvelusetelijärjestelmä poistaa suurelta osalta paperilaskut, maksu välittyy tapahtumakirjausten ja niiden hyväksynnän perusteella. Jos asiakas vielä suorittaa mahdollisen omavastuuosuutensa verkkopankin välityksellä palveluvarausta tehdessään, yrittäjän ei tarvitse lähettää laskua missään palvelun vaiheessa.

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä tarjoaa yrittäjälle selkeitä etuja.

Etuja palveluntuottajan näkökulmasta

- Sähköinen hakeutuminen palveluntuottajaksi
- Tietojen saanti asiakkaasta sähköisesti
- Sähköinen tietojen välitys kunnan suuntaan, viestintäkanava
- Sähköinen palautekanava tietojen käyttömahdollisuus laatuseurannassa.
- Sähköisten kirjausten kautta muodostuva automaattinen laskutus, paperilaskutuksen poistuminen
- PSOP Kirjuri, mobiilisovellus jonka kautta kirjaukset on mahdollista tehdä nopeasti heti asiakaskäynnin jälkeen.
- Oman erityisosaamisalueen markkinointikanava
- Yhdenvertainen asema muiden tuottajien rinnalla, yrityksen koosta tai iästä riippumatta.
- Näkyvyys järjestelmässä on laadun tae ja kertoo että yritys täyttää kunnan asettamat kriteerit. Tämä saattaa luoda kiinnostusta myös palvelun ulkopuolisille asiakkaille.

PSOP-järjestelmä tuo yrittäjälle myös helpon tavan tuottaa tietoa järjestelmästä. Raporttien kautta tuotetun tiedon avulla voidaan seurata esimerkiksi

- palvelujen toteutumista: myönnetty palvelusetelit vs. toteutettu palvelu
- palvelusetelin arvon osuutta tuottajien keskimääräisestä hinnasta
- palveluntuottajien toimintaa: hintavertailut ja yksittäisten palveluntuottajien tapahtumakirjausten sekä laskutuksen oikeellisuuden tarkistaminen

(Digia www-sivut 2016.)

Kunnan muuhun tietoon yhdistämällä saadaan jo hyvin kattava kuva palveluntuottamisen kentästä tukemaan päätöksentekoa. Kiinnostavaa tietoa on esimerkiksi:

- palveluntuottamistapojen (oma tuotanto, palvelusetelit, ostopalvelut) määrien ja hintojen vertailu
- alueelliset vertailut kunnan eri osien välillä
- pk-yritysten osuus palveluntuottajista, vaikutukset kunnan elinvoimaisuuteen
- palveluiden saatavuuden analysointi

(Digia www-sivut 2016.)

Järjestelmässä palveluseteliyrittäjien palveluiden hinnat näkyvät paitsi asiakkaalle, myös muille yrittäjille. Siksi hintojen vertailu muiden yrittäjien palveluihin on entistä helpompaa, ja se auttaa (toisaalta myös pakottaa) kehittämään yrityksen kustannustehokkuutta.

6.4 Palvelun tuottajan velvoitteet (PoSan sääntökirja)

Kunta määrittelee hyväksymiskriteerit palveluntuottajien valinnalle. Niiden on oltava ketään syrjimättömiä eli kun yritys kriteerit täyttää, se on hyväksyttävä palvelusetelituottajaksi. Hyväksyntä tapahtuu ilman kilpailutusta. Palvelun-

tuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti, erillistä hakuaikaa ei ole. Hyväksytty palveluntuottaja voi sijaita maantieteellisesti muuallakin kuin oman kunnan alueella. Esimerkiksi palveluasumisen osalta on hyväksymiskriteerejä laadittaessa pohdittava, miten perusterveydenhuollon palvelut järjestetään. Kunta ylläpitää julkista rekisteriä kaikista hyväksytyistä palvelujen tuottajista. (Kunnat www-sivut 2016.)

Lakisääteisten kriteerien ohella kunta erikseen asettaa omia edellytyksiä hyväksymiselle. Tällaisia voivat olla eri asiakasryhmien erikoistarpeisiin liittyvät asiat, tai palvelujen laatu. Yritys hyväksyy kunnan sääntökirjan kriteerit haiketuessaan palvelusetelituottajaksi.

PoSan alueen sääntökirjan tärkeimmät kriteerit on listattu seuraavassa.

• **Ennakkoperintärekisteri**

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

• **Erityslainsäädäntö**

Palvelun tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.

• **Vähimmäispalvelutaso**

Tuotettujen palveluiden on vastattava vähintään lakisääteistä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

• **Vakuutusturva**

Tuottajan on otettava ja pidettävä voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta, eikä PoSa vastaa tuottajan palveluiden saajalle aiheuttamista vahingoista.

· Toimitilat

Palvelun tuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset, sekä lain mukaiset hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella tulee olla esteetön pääsy toimitiloihin.

· Hintatiedot ja peruutukset

Palvelun tuottajalla on pääsääntöisesti internet-sivut, joista käy ilmi osoitetiedot sekä tarjottavien palveluiden hinnat. Asiakasta on informoitava varatun ajan käyttämättä jättämisen aiheuttamista kustannuksista. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa virka-aikana.

· Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada valintansa mukaan palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu mahdollistamaan tämän. Henkilökunnalla ei saa olla 53§ tai 54§ pykälän mukaisia rikoksia tai laiminlyöntejä.

· Asiakastyytyväisyys ja – palaute

Tuottaja sitoutuu toimimaan niin että työstä saatu asiakaspalaute on hyvä. Palautteen on oltava PoSan käytössä ennen tilityksen maksamista.

· Tiedonanto PoSalle

Tuottajan tulee informoida PoSaa säännöllisesti palveluidensa laadun valvonnasta ja potilasturvallisuudesta.

· Potilasasiakirjat

Toiminnassa muodostuvia asiakirjoja on säilytettävä niistä laadittujen lakien ja asetusten mukaan, ja erityisesti huolehdittava salassa pidettävän materiaalin käsittelystä.

· Markkinointi

Markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Hinnoista ilmoittamisen on oltava vertailukelpoista, ja siitä on selvittävä

asiakkaalle palvelun kokonaishinta ja asiakkaan maksettavaksi jäävä osuus.

· **Palveluntuottajien rekisteri**

Palveluntuottaja sitoutuu automaattisesti palvelusetelituottajien rekisteriin.

· **Lainsäädäntö**

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita,

· **PoSan asettamat muut vaatimukset**

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan PoSan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia, esimerkiksi tietyn kohderyhmän erityistarpeet.

· **Hyväksymisen peruuttaminen**

PoSalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa seuraavissa tilanteissa.

1. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
2. palvelun tuottaja ei noudata PoSan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
3. palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan tai
4. palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syylliseksi elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

(PoSan Sääntökirja, 2016)

6.5 Palvelusetelituottajien rekisteri

Hyväksytyistä palvelun tuottajista on pidettävä rekisteriä. Tietojen palvelun tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetistä, ja esimerkiksi kunnan toimipisteissä. Rekisterin kautta myös kilpailijat näkevät toistensa hintatiedot.

6.6 Koulutuspäivät

Koulutuspäiviä palvelusetelin käyttöönoton tiimoilta järjestettiin useampaan otteeseen, kaikkien projektiin mukaan lähtevien yksiköiden palveluntuottajille. Perhepalveluissa palveluseteli otetaan käyttöön kotiin annettavassa ammatillisessa tuessa, ammatillisessa perhetyössä sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa. Näitä palveluita nykyään tuottavilla yrittäjillä on voimassa olevat sopimukset, ja nämä sopimusyrittäjät kutsuttiin ostopalvelujärjestelmän koulutustilaisuuteen ostopalvelujärjestelmän käyttöönottoon liittyen. Perhepalveluiden ensimmäinen koulutuspäivä ostopalvelua tuottaville yrityksille järjestettiin 23.8.2016. Vanhuspalveluiden vastaava koulutus järjestettiin muutamaan viikkoa myöhemmin. Kutsukirjeen perusteella ilmoittautuneita kaikissa koulutuksissa oli paikalla kymmenkunta. Tutkimushaastatteluihin saatiin siis kattava otanta eri palvelualueen tuottajista.

Koulutuksen aikana käytiin harjoitusympäristössä läpi järjestelmän käyttöönotto ja ensimmäiset sen vaatimat toimenpiteet. Ensimmäisen kirjautumiskerran yhteydessä tarvitaan Verohallinnon myöntämät Katso-tunnukset, sen jälkeen kirjautuminen sujuu järjestelmään sen yhteydessä luotavien PSOP-tunnusten kautta. Mukana olleiden kanssa käytiin läpi tietojen lisääminen järjestelmään, alkuvaiheessa lisättäviä tietoja on runsaasti. Tärkeitä liitteitä Palvelusetelituottajille ovat todistus ennakonperintärekisteriin kuulumisesta, vastuuvakuutus, kaupparekisteriote, AVIn tai Valviran rekisteritodistus, henkilöstöluettelo ja Yel- vakuutustodistus. Ostopalvelu-tuottajien tulee lisäksi toimittaa vastuuhenkilön tutkintotodistus ja omavalvontasuunnitelma sekä esittää rikosrekisteriote. Liitteiden lisäämistä helpottaa yrityksen kuuluminen tilaaja-

vastuu.fi järjestelmään, jonka kautta suuri osa lomakkeista voidaan päivittää järjestelmään automaattisesti.

Tietojen lisäämisen jälkeen selvitettiin ostopalvelukutsun kuittaminen ja prosessin eteneminen siihen saakka mihin nykyisellä kentällä pystyy.

Lopussa olleen kyselytilaisuuden perusteella tulevat käyttäjät tuntuivat olevan positiivisella mielellä. Järjestelmä nähtiin toimivana, ja erityisesti arvostettiin sen mukanaan tuomaa laskutuksen päättymistä. Paperilaskut jäivät historiaan ja tuottajille maksetaan järjestelmään tehtyjen kirjausten perusteella tilitys. Lisäksi kiinnostuneita oltiin mahdollisuudesta tarjota helposti palveluita muillakin alueilla, ainoastaan klikkaamalla järjestelmän toiminta-alueen muita paikkakuntia toiminta-alueeksi. Seuraava koulutuspäivä järjestettiin projektin toisessa vaiheessa, kun talouden integraatio on suoritettu. Haastattelujen osuutta jatkettiin myös näissä koulutuksissa.

7 TEEMAT JA TUTKIMUSTULOKSET

Palveluntuottajille järjestettyjen koulutusten ohessa toteutettiin tutkimuksen haastattelu osuus, haastattelemalla paikalle saapuneita yrittäjiä. Tulokset analysoitiin sisällönanalyysi-menetelmällä.

Teemat

1. Oletko saanut riittävästi informaatiota ja opastusta tulevasta PSOP-käyttöönotosta?
2. Millaisia haasteita/ vaikeuksia koette tulevassa järjestelmän käyttöön-otossa?

3. Miten näistä haasteista selvittää, millaisia tukitoimia järjestelmän käyttöönottoon vielä toivoisit PoSan taholta?

(Kysymyslomake Liite 6)

Haastattelussa heräsi ajatuksia esimerkiksi kunnan sitoutumisesta projektiin. Erään haastateltavan mukaan kunnalta toivotaan pitkäjänteistä työtä asian eteen, eikä vain lyhytaikaista kokeilua. Se luo luottamusta, ja uskoa jonka valossa yritystoimintaa uskalletaan kehittää eteenpäin. Jatkuvuus ja eteenpäin kehittyminen asiassa oli yrittäjien toiveena.

'Onkohan tähänkin projektiin käytetty aika hukkaan heitettyä työtä, tehdään isoja muutoksia ja opetellaan uusi toimintatapa, ja vuoden päästä palataan entiseen tapaan.'

Toisen haastateltavan mukaan palvelusetelin hinnoitteluun liittyy haastavuutta, sekä yrittäjän että kunnan puolelta. Asiakkaalle maksettavaksi jäävän hinnan pitäisi olla niin pieni, että setelin käyttö olisi houkuttelevaa ja mahdollista myös käytännössä. Toisaalta taas setelin arvon tulisi olla sellainen että se olisi palvelusetelituottajalle tuottava valinta.

Yhtä yrittäjää lukuun ottamatta kaikki muut palvelusetelituottajat kohdistivat huolensa järjestelmän käyttöönoton tekniseen puoleen. Erityisesti huolta aiheutti ensimmäinen kirjautuminen, sekä yrityksen tietojen ja laskutuksen siirtämiseen järjestelmään.

' Jos painan väärää nappia, katoavatko kaikki kirjaukseni?'

Yrittäjät edustavat eri ikäluokkia, nuorimmat ovat noin 30-vuotiaita ja vanhimmat eläkeikäisiä, ja muut siltä väliltä. On selvää, että ihmistä, joka ei ole koskaan käyttänyt esimerkiksi älypuhelinta, epäilyttää näin suuri muutos toimintatavassa. Ratkaisuna kunnassa nähtiin avun tarjoaminen yrittäjille, tarjotaan kaikki se tuki mitä yrittäjä tarvitsee, saadakseen järjestelmän käyttökuntoon. Palveluseteliprojektiin nimettiin palveluntuottajien tukihenkilö, joka tar-

vittaessa yhdessä yrittäjän kanssa tekee tarvittavat toimenpiteet järjestelmän käyttöönottoon ja opastaa mitä nappia milloinkin painetaan. Usein jo tieto siitä, että joku ihminen on tavoitettavissa ja opastamassa jos yksin ei onnistu, riittää. Virastotalon toimipisteeseen on tilattu asiakaspääte, jonka ääreen yrittäjä voi tarvittaessa tulla ohjelmaa käyttämään, ja tukihenkilö on paikalla opastamassa, mikäli apua tarvitaan.

8 ONGELMAT JA NIIDEN VÄLTÄMINEN

Palveluseteli ei ole ongelmaton tapa palveluiden tuottamiseen. Lisääntyvä hallinnollinen työ sekä puutteellinen ohjeistus ovat suurimpia hankaluutta tuovia tekijöitä. Lisäksi tilanteeseen vaikuttaa resurssien puute sekä julkisella sektorilla, että palveluntuottajien taholta. Syntyvien säästöjen laskeminen on haastavaa, koska kuntasektorin oman palveluntuotannon kustannusten laskentaan ei ole yhtenäistä mallia. Jotta palvelusetelin oikea arvo voitaisiin määrittää, tulisi kunnan oman palveluntuotannon hinnan olla tiedossa. (Lilith P.2011.)

PSOP- projektin alkukartoituksessa kävimme läpi kuntasektorin kannalta suurimmat mahdolliset ongelmakohdat. Riskienhallinnan avulla mahdolliset kriittiset kohdat voidaan ennakoida, ja niiden vaikutusta projektiin voidaan mahdollisesti pienentää. Todennäköisimpiä riskitekijöitä oli käyttöönottoaikataulun siirtyminen, ja se koettiin käytännössäkin kun aikataulu siirtyi kahdella kuukaudella eteenpäin. Käytännön merkitystä projektin toteutumiseen tällä ei ollut. Muita mahdollisia ongelmakohtia on resurssien riittämättömyys, jos esimerkiksi projektin sisältö laajenee ennakoitua suuremmalle alueelle. Puutteellinen viestintä, jolloin projektista ei ole tietoa asiakkailta tai yrittäjillä, sekä tavoitteiden jääminen saavuttamattomiksi.

Tärkein onnistumisen edellytys on kunnan johtajatasen ja työntekijöiden sitoutuminen järjestelmän käyttöönottoon ja resurssien irrottaminen siihen perehtymiseen. Aito innostus ja usko järjestelmän toimivuuteen on kantava voima kaikkien osapuolten kannalta, osapuolilla pitää olla selkeä visio siitä miltä lopputulos parhaimmillaan voi näyttää ja suunta kohti sitä. Kunnan pitää myös omalla toiminnallaan edistää palvelusetelin sähköisten ratkaisujen käyttöönottoa, ja varata budjetissa setelien käyttöön tarvittava määräraha. Lisäksi palvelusetelin arvo on asetettava riittäväksi suhteessa palvelun hintaan, ja siitä mahdollisesti perittävään omavastuusuuteen. Palvelusetelituottajan kannalta onnistumisen avaimia ovat selkeä tahtotila, halu ottaa järjestelmä onnistuneesti käyttöön alkuhankaluuksista huolimatta, sekä tietämys tuotantonsa rakenteista ja kustannuksista. Molempien osapuolten kannalta ensiarvoisen tärkeää ovat toimivat ja tarkoituksenmukaiset kommunikointikanavat ja yhteistyöverkostot osapuolten välillä.

Oman näkemykseni mukaan projektin pitäisi henkilöityä yhteen yhteyshenkilöön, jonka puoleen kaikki eri osapuolet voisivat kääntyä ongelmatilanteissa. Kun yhdellä henkilöllä on tieto prosessin kaikista eri osa-alueista, ei tarvita turhaa pallottelua eri toimipaikkojen ja virastojen henkilöiden välillä. Perustietämys aiheesta tulee toki olla kaikilla organisaation jäsenillä. Eri toimijoiden vastuualueiden ja käyttäjäroolien pitää olla selvillä alusta alkaen, ja palvelun kehittämiseen ja muokkaamiseen pitää olla valmius heti toiminnan alkamisen jälkeen.

Suuri merkitys on myös sillä miten kunta asennoituu palveluita tuottavaan yritykseen, koetaanko hänen toimintansa esteenä ja uhkana omalle toiminnalle vai kunnan omia palveluita tukevana osana. Nähdäänkö yritysten rooli täydentävänä vai korvaavana. Negatiiviseen asenteeseen voi vaikuttaa kunnan oma, kattavana pidetty palveluverkosto, kunnan heikko talous, kielteiset asenteet ylipäättään yksityiseen palvelutuotantoon tai huonot kokemukset yksittäisestä palveluntuottajasta.

Palvelusetelien käytön laajentumisen yhtenä suurena esteenä on ollut tietojärjestelmätuen puute.

PoSa tukee palveluseteliyrittäjiä prosessissa monin tavoin. Kuntayhtymän puolelta järjestetään koulutusta, kahtena päivänä ennen järjestelmän käyttöönottoa. Koulutuksiin on laadittu mahdollisimman selkeä ja vaiheittain etenevä opasmateriaali, jonka yrittäjät saavat mukaansa. Yrittäjille on nimetty palveluneuvoja, jonka puoleen voidaan kääntyä kun tuen tarvetta järjestelmän käytössä on. PSOP- palvelulle on oma sähköposti, PSOP@eposa.fi, jonka kautta aiheeseen liittyvät viestit tarkistetaan ja käsitellään mahdollisimman nopeasti.

Kunnan kanssa yhteistyötä yrittäjän näkökulmasta saattaa hankaloittaa järjestelmän kokeminen hankalana, tai sen käyttöön liian rajallinen taito. Yhteistyöhön saattaa kohdistua myös liian epärealistiset odotukset, tai yrityksen tarjoama palvelu saattaa olla sellainen että siihen kohdistuva kysyntä on vähäistä. Epäilystä saattaa herättää myös palveluitaan tarjoavat, koko maan kattavat suuryritykset, onko suurempien resurssien varassa toimivaa yritystä vastaan ylipäättään mahdollista kilpailla? Tämä on ongelma lähinnä suurissa kaupungeissa, pienten kuntien vetovoima ja asiakaspotentiaali tuskin riittävät houkuttelemaan suuryrityksiä pelikentälle.

9 KOKEMUKSIA PALVELUSETELIJÄRJESTELMISTÄ MUUALLA

Palvelusetelistä on kokemuksia myös muualla maailmassa. Nostan esille kolmen lähialueen järjestelmät.

Ruotsissa käytetään Kundval - järjestelmää, joka piirteiltään on paljolti palvelusetelijärjestelmän kaltainen. Sen ajatuksena on olla asiakkaan valinnanmahdollisuuden mahdollistava, laajempi ajatusmalli, jota on käytetty etenkin vanhusten ja vammaisten palveluita järjestettäessä ja palveluiden järjestäminen pohjautuu tilaaja-tuottaja malliin. Ruotsissa järjestelmän kehittämiseen ja käyttöönottoon päädyttiin kun palveluissa oli jatkuvia saatavuusongelmia,

toiminta ei ollut kustannustehokasta, hinnat nousivat eikä asiakas voinut juuri vaikuttaa siihen mitä kautta palvelunsa sai. Kundval -järjestelmän myötä nämä ongelmat ovat poistuneet ja sitä on kehitetty myös muiden palvelualueiden suuntaan. (Kauppakamari [www-sivut 2015.](#))

Tanskassa on otettu 2000-luvun alkupuolella käyttöön asiakkaan valintoi-
keuteen perustuva Fritvalg - järjestelmä, joka pohjautuu lainsäädäntöön ja on kansallisesti ohjattu. Myös se on piirteiltään paljon palvelusetelijärjestelmän kaltainen, mutta siinä kunnalla on edelleen mahdollisuus kilpailuttaa yrityksiä. Asiakkaan valinnanvapauden laajuus myös vaihtelee kuntien ja palveluiden välillä. Tanskassa järjestelmää käytetään päivähoidon, koulujen, sairaaloiden ja kotipalveluiden palveluissa. (Kauppakamari [www-sivut 2015.](#))

Alankomaissa käytetään hoitovakuutus- ja hoitorahatyypistä järjestelmää, ja sekin vastaa meillä käytössä olevaa järjestelmää suureksi osaksi. Asiakas voi valita itselleen henkilökohtaisen budjetin, perinteisesti julkisten palveluiden kautta tuotetut palvelut, tai yhdistelmän näistä kahdesta. (Sitra [www-sivut 2013.](#))

Kaikissa näissä järjestelmissä on selkeitä yhteneväisyyksiä Suomen palvelusetelijärjestelmään.

Kaikkien järjestelmien lähtökohtana on tilanne jossa riippumaton ja julkinen taho arvioi asiakkaan palveluntarpeen. Palveluntuottajien valinta pohjautuu ennalta määritelyihin kriteereihin, jotka ovat samat kaikille alan yrittäjille. Asiakkaalla on mahdollisuus olla vaikuttamassa palvelunsa tuottajan valintaan, mutta myös mahdollisuus valita perinteinen, julkisten palveluiden kautta tuotettu palvelu. Valittavissa olevat palvelut on selkeästi määriteltä, eikä niitä voi (ainakaan toistaiseksi) soveltaa kaikkiin kunnan tuottamiin palveluihin. Käyttökokemukset ovat olleet hyviä, ja järjestelmiä kehitetään koko ajan eteenpäin. Ruotsissa tilastoviranomaiset tuottavat säännöllisesti tilastoja palveluiden tuottajista, jolloin kustannussäästöjen syntyä on mahdollisuus seurata. Suomessa tällaista systeemiä ei ole, ja tärkeää olisikin kehittää mittareita säästöjen ja mahdollisesti syntyvän uuden yritystoiminnan mittaamiseen.

Peruspalveluministeri Paula Risikko on kommentoinut palvelusetelin käyttöönoton mahdollistanutta lakimuutosta ja sen tarpeellisuutta sanomalla, että palvelusetelijärjestelmä lisää yrittäjyyttä esimerkiksi mahdollistamalla myös pienemmän volyymin yritysten osallistumisen kilpailuun. Suurella osalla yrityksistä osallistuminen suurta volyymiä vaativaan ostopalvelukilpailutukseen on aikaisemmin ollut mahdotonta. (Yrittäjät www-sivut 2016.) Mittareiden avulla olisi mahdollista selvittää lisääkö palvelusetelijärjestelmä konkreettisesti uuden yrittäjyyden syntyä ja kasvuyrittäjyyttä palvelusetelin käyttöalueilla, vai meneekö kaikki palvelutuotanto aikaisemminkin sitä tuottaneille yrityksille.

10 YHTEENVETO

Palveluseteliyrittäjien suhtautumista tulevaan palvelusetelien käyttöönottoon tutkittiin kaikissa Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän järjestämissä koulutustilaisuuksissa teemahaastatteluiden avulla. Viimeisessä koulutustilaisuudessa kysely tehtiin myös kirjallisena. Kaikkien tuottajilta saatujen vastausten perusteella välittyvä yleisvaikutelma palvelusetelistä, sen käyttöönotosta ja vaikutuksista asiakkaisiin, yrityksiin ja julkisiin palveluihin oli positiivinen ja myönteinen. Tulevassa käyttöönotossa nähtiin haasteita, mutta pääasiassa siihen suhtauduttiin avoimin mielin ja positiivisella kannalla. Tilanteeseen saattaa toki vaikuttaa se, että projektin tässä vaiheessa kaikki tulevat muutokset eivät vielä ole tuottajien tai kunnankaan tiedossa. Tätä kappaletta kirjoittaessani ensimmäiset hakemukset palveluseteliyrittäjiksi ovat saapuneet, ja odottavat tarkistusta työpöydälläni. Voi siis konkreettisesti todeta, että koulutukset ovat olleet onnistuneita ja yrittäjät ovat toiminnasta kiinnostuneita.

Pidemmän aikavälin tutkimuksissa on selvästi todettu järjestelmän hyödyt sekä teoriassa että käytännössä. (Sitra www-sivut 2016). Palvelusetelijärjestelmän avulla palvelutuotannon rakenteiden uudistaminen on mahdollista, ja

sekä palveluiden järjestäminen että niiden kehittäminen on entistä asiakas-keskeisempää. Asiakkaalla on aiempaa suurempi mahdollisuus vaikuttaa ja valita. Yrittäjän kannalta järjestelmä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä, etu joka joko vahvistaa kilpailukykyä tai vie sitä. Palvelutuotannon kustannukset, palveluketjun toimivuus, asiakaspalvelun laatu, hinnoitteluperusteet ja päätöksentekoprosessit ovat nykyistä helpommin kilpakumppaneiden, nykyisten ja mahdollisten asiakkaiden sekä kunnan nähtävillä. Toiminnan on oltava laadukasta, jotta se kannattaa. Kuntien ja yksityisten yritysten välisellä yhteistyöllä saavutetaan etuja. Yhteistoiminnan avulla kumpikin osapuoli ymmärtää paremmin toisen kenttää. Sen ansiosta esimerkiksi kunnat pystyvät paremmin kilpailuttamaan kokonaisuuksia, joita yksityisillä yrittäjillä on mahdollisuus tarjota. Kun taas yritykset ymmärtävät kuntasektorin tapaa toimia, pystyvät ne paremmin kehittämään toimintaansa ja olemaan kilpailukykyisiä palveluiden tuottajina.

Mikäli palvelusetelijärjestelmästä halutaan kehittää toimiva, asiakkaita palveleva sekä palvelumarkkinoiden kehittymisen mahdollistava järjestelmä, tulee sen käyttöönottoon panostaa resursseja. Palvelusetelijärjestelmän onnistuneen käyttöönoton edellytyksenä on paitsi selkeä tahtotila projektin toteuttamiseen, myös riittävän houkuttelevan mielikuvan luominen sekä asiakkaille että yrittäjälle. Määrätietoinen ja tehokas sosiaali- ja terveysalan palveluiden avaaminen palvelusetelillä tuotettavaksi on kunnan mahdollisuus yrittäjyyden kannustamiseen. Sillä tuetaan sekä uusien yritysten syntymistä alueelle, että nykyisten yritysten kasvua entistä vahvemmiksi. On kaikkien etu että palvelusetelillä tuotettujen palveluiden määrä on riittävän laaja, ja riittävän suuren asiakasmäärän käytettävissä. Jos valinnanvaraa ei käytännössä ole, vaan yrittäjiä on yksi, järjestelmän hyödyt jäävät löytymättä.

Palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta on selkeitä etuja myös kunnalle. Palvelusetelin edelläkävijäkunnissa toiminta on tehostunut huomasti, Suomen Yrittäjien vuonna 2015 teettämän tutkimusten mukaan jopa 80 prosenttia, ja se kertoo minun näkemykseni mukaan oleellisen palvelusetelijärjestelmän hyödyistä kuntasektorin näkökulmasta. Sote -uudistuksella tavoiteltuja tuloksia on saavutettu palvelusetelijärjestelmää käyttämällä. Kustannuksia on saa-

tu hillittyä, palveluiden saatavuutta on parannettu ja kansalaisten valinnan mahdollisuuksia lisätty. Sekä taloudellisessa että inhimillisessä mielessä kalliiksi tulevia valintoja ovat potilaiden pallottelu paikasta toiseen, pitkät hoitojot ja väestön kasvavat terveyserot, eikä meillä ole niihin varaa. Palvelusetelin kautta saadaan mahdollisuus oikea-aikaisen ja tasa-arvoisen hoidon toteutumiseen sekä terveyteen ja euroihin kohdistuviin säästöihin. Lisäksi sen avulla voidaan parantaa työllisyyttä ja luoda työpaikkoja sote -sektorille. Tämän järjestelmän, kuten kaiken muunkin uuden, käyttöönotto vaatii aluksi paljon, mutta myöhemmin se voi palkita tekijänsä. Tärkeää on vain rohkeus ajatella uusiksi, ja nähdä toimintamalli tietojärjestelmän takana.

11 MAHDOLLISET JATKOTUTKIMUKSET

Tutkimuksen ja haastattelujen edetessä tuli eteen paljon aiheen rajauksesta poikkeavia polkuja, joiden seuraaminen olisi ollut kiinnostavaa. Olenkin toiveikas sen suhteen, että voisin tehdä aiheesta vielä jatkotutkimuksen. Nykyinen tutkimustyö painottuu aikaan ennen palvelusetelin käyttöönottoa. Sen pohjalla on pitkälti visiot, suunnitelmat ja olettamukset siitä, miten palvelusetelihanke ja järjestelmän käyttöönotto etenee. Käytännön kokemuksia ei vielä ole, eikä voikaan olla, koska järjestelmä kokonaisuudessaan ei ole käytössä. Olisi kiinnostavaa tutkia vuoden, parin kuluttua, että mikä on tilanne järjestelmän konkreettisen käyttöönoton jälkeen. Miten tämän tutkimuksen aikaiset odotukset ovat toteutuneet? Onko palveluseteli otettu laajemmin käyttöön, ja onko käyttöönotto lisännyt yrittäjyyttä paikkakunnalla? Vai ovatko suunnitelmat ja visiot typistyneet, ja yrittäjien pelkojen mukaisesti palvelusetelin käyttö on edelleen niukkaa ja vain pieneen palvelumäärään rajattu?

LÄHTEET

Alueuudistus www-sivut. 2016. Viitattu : <http://alueuudistus.fi/sotesanasto>. Viitattu 25.1.2014 : http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/ministeri-risikko-palvelusetelin-laajempi-kaytto-tukisi-hoivayrittajyytta.

Digia www-sivut. 2016. Viitattu : <http://www.digia.com/asiakkaamme/asiakastarinoita/kuntien-tiera/>.

Henttonen Elina. 2008. Usein kysyttyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta.

Jyväskylän yliopiston www-sivut 2012. Viitattu 5.11.2012. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Kauppakamari. 2015. Viitattu 25.4.2015 : Palvelusetelit ja palvelusetelityyppiset järjestelmät julkisella alalla. Viitattu 7.5.2014 : <http://helsinki.chamber.fi/fi/uutiset/kunnat-ostavat-palveluita-ya-enemman-ryityksilta-ja-jarjestoilt/>.

Kuusinen-James Kirsi. 2012. Tuoko palveluseteli valinnanvapautta? Kunnallisanalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 68. Vammalan Kirjapaino Oy, Sastamala.

Kunnat.net. www-sivut .Viitattu : <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/palveluseteli/Sivut/default.aspx>. Viitattu 21.8.2015 : <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/08/Sivut/palvelusetelien-kaytto-2015.aspx>. Viitattu 21.8.2015 : http://www.kommunerna.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/08/20150821palvelusetelinkaytto/150820%20Palvelusetelin_k%C3%A4ytt%C3%B62015.pdf.

Kuntaliitto ry. 2012. Selvitys palvelusetelin käytöstä kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa . Viitattu 9.5.2012 : <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2012/05/20120509palveluseteli/Palveluseteliraportti2012.pdf>

Kuntien Tiera www-sivut. 2016. Viitattu: <http://www.tiera.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma>.

Lith, P. 2011. Kohdennetut maksuvälineet ja asiakkaan valinta Suomen kansantaloudessa. Selvitys palveluseteleistä ja palvelusetelityyppisistä järjestelmistä yksityisellä ja julkisella alalla. TEM-raportteja 19/2011

Parasta palvelua.fi Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä. Viitattu : <http://www.parastapalvelua.fi/palveluntuottajalle/>

Palvelusetelien ja ostopalveluiden edellyttämät tietojärjestelmät, Palvelusetelien käyttötapausmalli PSOP-PSKT, 2012

Posintra www-sivut. 2016. Sote-alan yrittäjyydestä. Viitattu 3.11.2014 :
http://www.posintra.fi/wp-content/uploads/2014/03/SOTE_tiivistetty.pdf

PoSa www-sivut. www.eposa.fi / Palvelusetelin sääntökirja 23.6.2016

Sitra www-sivut. 2016. Viitattu :Valinnanvapausjärjestelmät Ruotsissa ja Tanskassa.
Helsingin seudun kauppakamari, Sitra. Viitattu 8.2.2011 :
<https://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2049.pdf>.

Smartum.fi www-sivut. Viitattu :
<https://www.smartum.fi/fi/palvelusetelit/palveluseteli-suomessa>

Suomen Yrittäjät 2015. Viitattu http://www2.yrittajat.fi/File/a4312680-db8f-49ac-9f39-1931a2243b37/Palveluseteli_tehoa_ja_jousto2015.pdf

Sosiaaliala www-sivut 2016. Viitattu 21.5.2014:
<http://www.sosiaaliala.fi/tavoitteemme/valinnanvapaus/palveluseteli/>.

Soste www-sivut 2016. Viitattu 17.8.2016 : <http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/jarjestojen-tuottamat-palvelut.html>.

STM www-sivut. 2012. Viitattu: <http://stm.fi/palveluseteli>

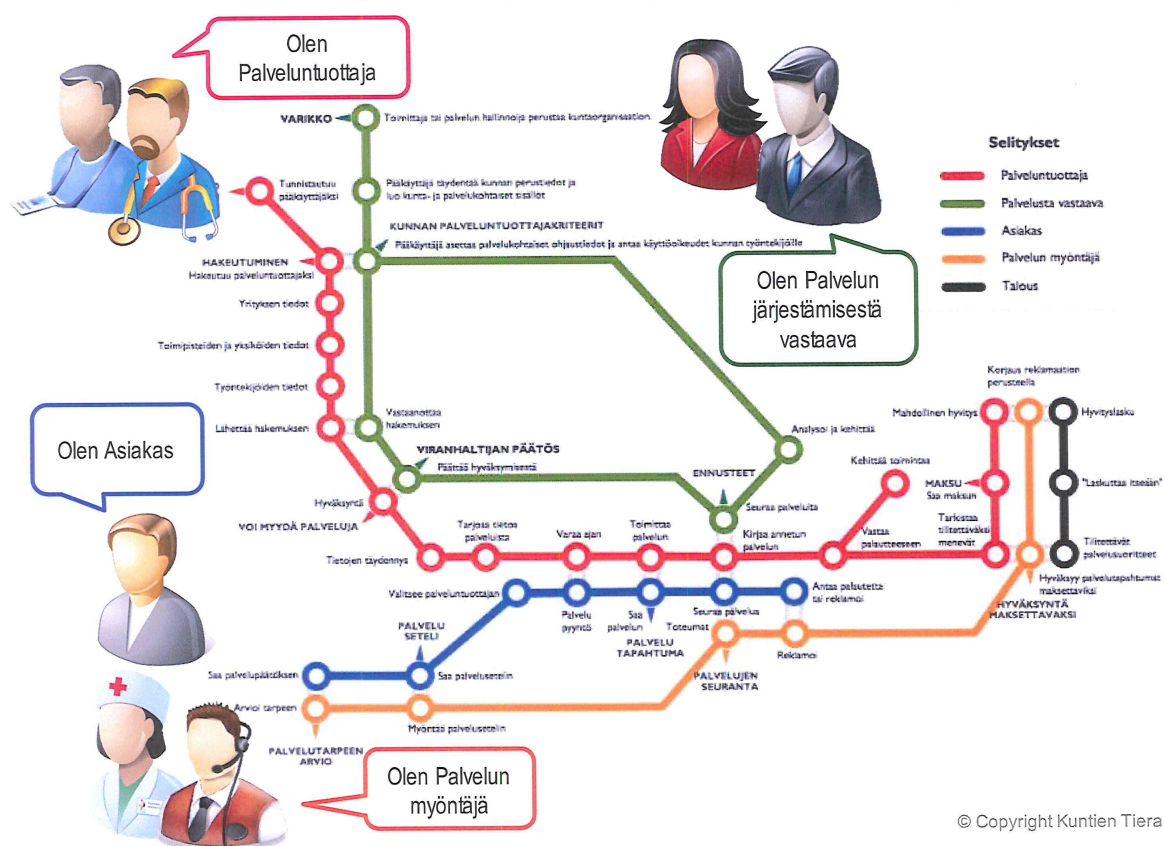
Valtioneuvoston kanslia www-sivut.2015. Viitattu 3.9.2015 :
<http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/HYTE+ja+Reformit-030915.pdf/a0b449b1-7a38-4730-b7f1-a3d6597318ff>

Hakua on suoritettu seuraavista julkisista tietokannoista: STM, SITRA, Laurea, Kunta.net, Laurus ja Google.

LIITE 1

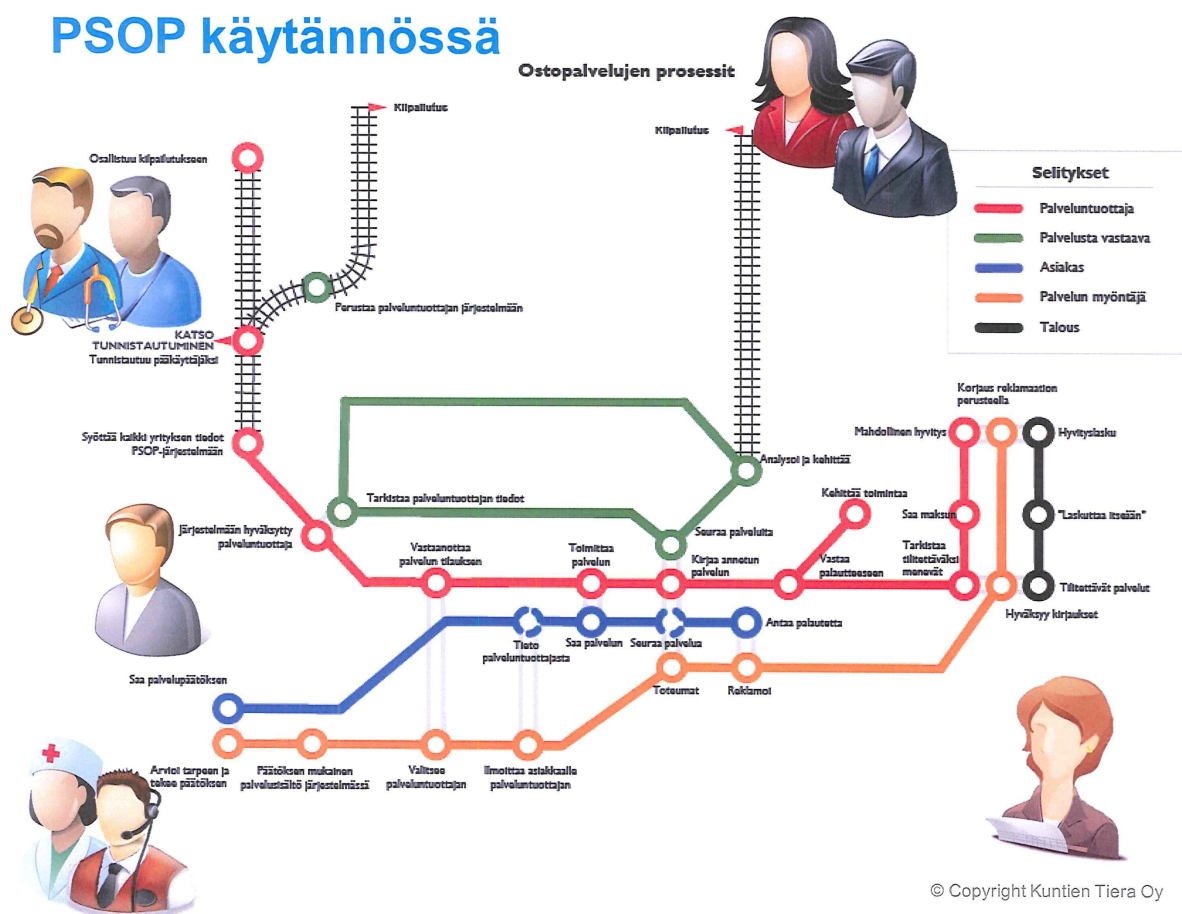
PALVELULUOKKA	PALVELUALUE	PALVELU	PALVELUSISÄLTÖ	Mikä on hinnoitteluyksikkö?	
SOSIAALIPALVELUT	SHL:n muutiset palvelut	SHL/Kotiin annettava ammatillinen tuki (ostopalvelu)	SHL/Ammatillinen perhetyö SHL/Ammatillinen tukihenkilötoiminta	tunti tunti	
		SHL/Lapsiperheiden kotipalvelu (palveluseteli)	SHL/Lapsiperheiden kotipalvelu säännöllinen SHL/Lapsiperheiden kotipalvelu tilapäinen	tunti tunti	
		SHL/Asumispalvelu (ostopalvelu)	Hoiva, hoitoisuusluokka Hoiva, hoitoisuusluokka Hoiva, hoitoisuusluokka Ateriat Tukipalvelu Vuokra/vrk Vuokra/kk	vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi kuukausi	
		Lastensuojelu	LS/Kotiin annettava ammatillinen tuki (ostopalvelu)	LS/Ammatillinen perhetyö LS/Ammatillinen tukihenkilötoiminta	tunti tunti
		LS/Lastensuojelun laitostoito (ostopalvelu)	LS/Ympäristövuorokautinen laitostoito	vuorokausi	
		Omaishoidon tuki alle 65-v.	Omaishoidon vapaapäivä alle 65-v. (palveluseteli)	Omaishoidon vapaa (arkisin klo 6-18) Omaishoidon vapaa (arj-ilta klo 18-23) Omaishoidon vapaa (arkisin yö 23-6) Omaishoidon vapaa (lauantai klo 6-18) Omaishoidon vapaa (la klo 18-23) Omaishoidon vapaa (la 23-06) Omaishoidon vapaa (su, pyhäjt ja aatot klo 6-18) Omaishoidon vapaa (su, pyhäjt ja aatot klo 18-23) Omaishoidon vapaa (su, pyhäjt ja aatot klo 23-6)	tunti tunti tunti tunti tunti tunti tunti tunti tunti
		Vammaispalvelu	VP/Asumispalvelu (ostopalvelu)	Hoiva, hoitoisuusluokka Hoiva, hoitoisuusluokka Hoiva, hoitoisuusluokka Ateriat Tukipalvelu Vuokra/vrk Vuokra/kk	vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi kuukausi
		VP/Henkilökohtainen apu (ostopalvelu)	VP/Henkilökohtainen apu	tunti	
		VP/Palvelusumminen kotiin (ostopalvelu)	VP/Palvelusumminen kotiin	tunti	
		VP/Sopeutumivalmennus (palveluseteli)	VP/Sopeutumivalmennus	tunti (yksikkömäär. sidoseteli)	
		Kehitysvammahuolto	KVH/Asumispalvelu (ostopalvelu)	Hoiva, hoitoisuusluokka Hoiva, hoitoisuusluokka Hoiva, hoitoisuusluokka Ateriat Tukipalvelu Vuokra/vrk Vuokra/kk	vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi vuorokausi kuukausi
		KVH/Kotiin annettava ammatillinen tuki (ostopalvelu)	KVH/Ammatillinen tukihenkilötoiminta KVH/Ammatillinen tukihenkilötoiminta	kuukausi tunti	

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä käytännössä



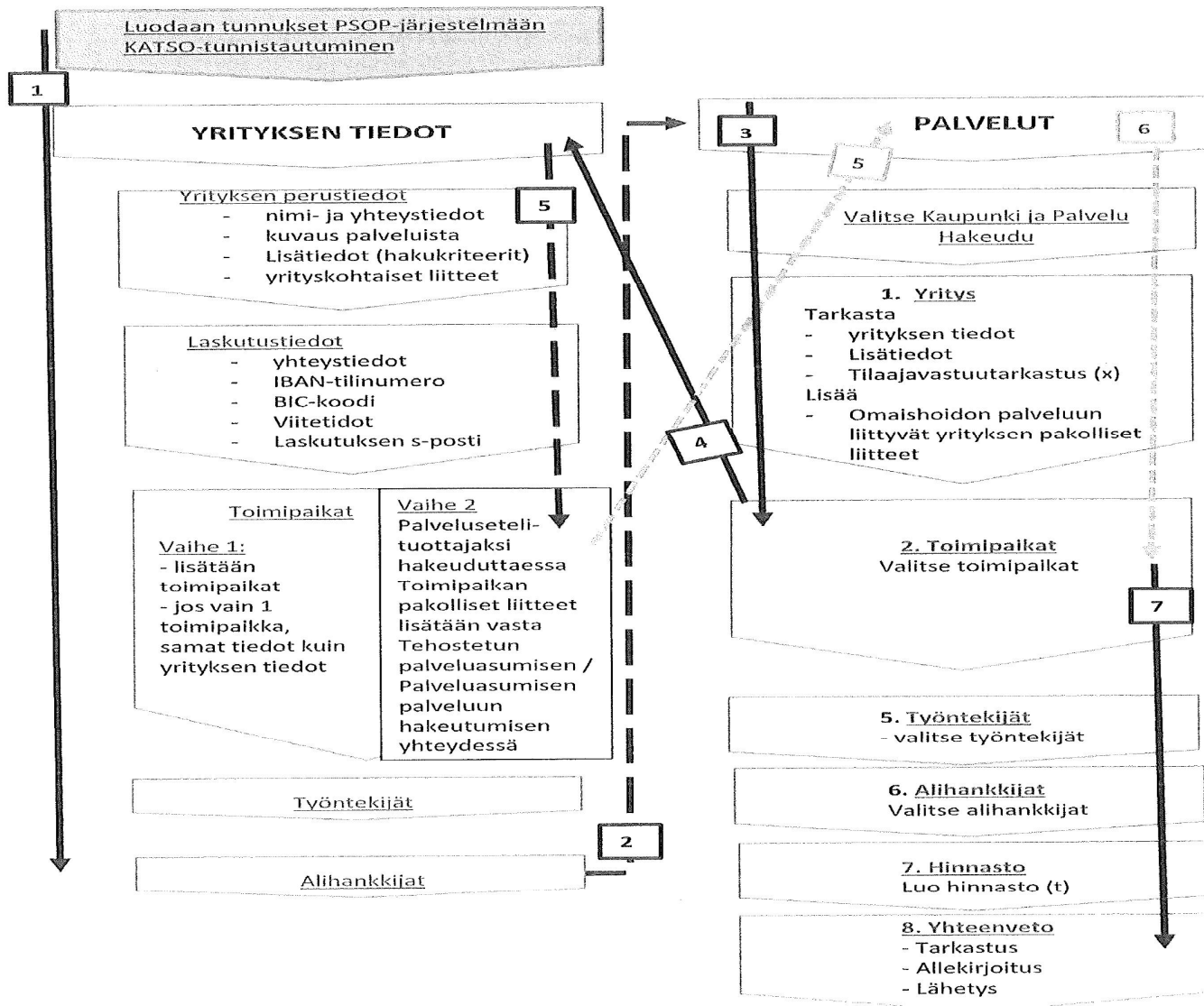
PSOP käytännössä

Ostopalvelujen prosessit





Kaavio yrityksen tietojen syöttämisestä ja palveluntuottajaksi hakeutumisesta:





15.9.2016

Koulutuskutsu Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän (PoSa) uuden palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän nimeltä Parasta palvelua käyttöönotosta

Hyvä palveluntuottaja,

Tervetuloa koulutukseen tätä järjestelmää varten seuraavasti:

- **Ostopalveluntuottajille Torstaina 6.10. klo 8-10**
- **Palvelusetelituottajille Torstaina 6.10. klo 10-12**

Koulutuspaikka on Kankaanpään Peruspalvelukeskus Tapalassa, os. Tapalankatu 20, 38700 Kankaanpää. Koulutuspaikkana toimii 2. kerroksen kokoushuone. (Opastus: Sisäänkäynti vuodeosaston ovesta, rappuset ylös toiseen kerrokseen ja seuraa siellä opastetta "2.kerros Hallinto")

Ilmoittautumiset viimeistään tiistaina 4.10.2016 palveluntuottajien tukihenkilö Eveliina Levulalle. Puh. 040 652 4214 ja sähköposti eveliina.levula@eposa.fi.

Jos Teillä on käytettävissä kannettava tietokone, olisi hyvä ottaa se mukaan. Ohjelma on tämänhetkisen tiedon mukaan tuotantokäytössä koulutusajankohtaan mennessä, joten silloin voitte lähteä hakeutumaan Posan palveluntuottajiksi ohjelmassa sekä syöttää sinne yrityksenne tietoja.

Miten valmistautua käyttöönottoon?

Palveluntuottajan on ensimmäisellä kerralla kirjauduttava järjestelmään Katso-pääkäyttäjätunnuksilla, joilla varmennetaan henkilön mahdollisuus toimia edustamansa yrityksen nimissä. Kerran järjestelmään kirjauduttuaan, palveluntuottaja tekee itselleen erilliset PSOP-pääkäyttäjätunnukset, joilla kirjaudutaan jatkossa.

- Selvitä, kuka yritykseltänne on Katso-pääkäyttäjä ja kuka rinnakkaispääkäyttäjä ja varmista, että tunnukset ovat mukana/tiedossa tilaisuuteen tullessanne.
- Jos yrityksellänne ei vielä ole Katso-pääkäyttäjätunnuksia, tulee tunnukset tilata Verohallinnon sivuilla: <https://yritys.tunnistus.fi> → Perusta Katso-tunniste



Palveluntuottajien koulutus 6.10

Kysely palveluntuottajille

1. Oletko saanut riittävästi informaatiota ja opastusta tulevasta PSOP-käyttöönotosta?
2. Millaisia haasteita/vaikeuksia koette tulevassa järjestelmän käyttöönotossa?
3. Miten näistä haasteista selvittäään, millaisia tukitoimia järjestelmän käyttöönottoon vielä toivoisit PoSan taholta?